



Ciudad de México, 14 de abril de 2026
Comunicado 038

Nuevos resultados del desempeño en la atención a Usuarios del Sector Instituciones de los Bancos al 4º trimestre de 2025: Consúltalos antes de decidir

- Bansi, S.A., Institución de Banca Múltiple; Intercam Banco, S.A., Institución de Banca Múltiple; Banco Sabadell, S.A., Institución de Banca Múltiple; BNP Paribas México, S.A., Institución de Banca Múltiple; Hey Banco, S.A. Institución de Banca Múltiple, Banregio Grupo Financiero; BBVA México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BBVA México; Banco Azteca, S.A., Institución de Banca Múltiple; Banco Compartamos, S.A., Institución de Banca Múltiple; Banco Nacional de México, S. A., Integrante del Grupo Financiero Banamex, y Fundación Dondé Banco, S.A., Institución de Banca Múltiple, los nueve Bancos con mejor puntaje en el IDATU.
- Banco Regional, S.A., Institución de Banca Múltiple, Banregio Grupo Financiero; Banco Ve Por Más, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Ve Por Más; BanCoppel, S.A., Institución de Banca Múltiple; Banca Mifel, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Mifel y Banca Afirme, S.A., Institución de Banca Múltiple, Afirme Grupo Financiero, con el índice de atención más bajo.

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (**CONDUSEF**) presenta los resultados del Índice de Desempeño de Atención a Usuarios (IDATU) del sector de las **Instituciones de Banca Múltiple** correspondientes al **cuarto trimestre de 2025**. Este indicador permite conocer la calidad con la que estas instituciones atienden y resuelven las reclamaciones de las personas usuarias.

El IDATU evalúa factores como la oportunidad en la atención, la calidad de las respuestas y las acciones implementadas por las instituciones para mejorar sus procesos, con especial énfasis en garantizar un trato equitativo, particularmente hacia sectores en condición de vulnerabilidad, como las personas adultas mayores.

Durante el cuarto trimestre de 2025, el índice del sector de los bancos se ubicó en **9.01 puntos** sobre una escala de 10, lo que refleja una disminución de 0.03 **puntos** en comparación con el trimestre previo.



Entre las instituciones con mejor desempeño en atención a usuarios, destacan: **Bansi, S.A., Institución de Banca Múltiple**, con 10 puntos; **Intercam Banco, S.A., Institución de Banca Múltiple**, con 10 puntos; **Banco Sabadell, S.A., Institución de Banca Múltiple**, con 9.90; **BNP Paribas México, S.A., Institución de Banca Múltiple**, con 9.85; **Hey Banco, S.A. Institución de Banca Múltiple, Banregio Grupo Financiero**, con 9.84; **BBVA México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BBVA México**, con 9.82; **Banco Azteca, S.A., Institución de Banca Múltiple**, con 9.77 puntos; **Banco Compartamos, S.A., Institución de Banca Múltiple**, con 9.67; **Banco Nacional de México, S. A., Integrante del Grupo Financiero Banamex**, con 9.66 y **Fundación Dondé Banco, S.A., Institución de Banca Múltiple**, con 9.61 puntos.

En contraste, los Bancos con menores índices de desempeño fueron: **Banco Regional, S.A., Institución de Banca Múltiple, Banregio Grupo Financiero**, con 7.59 puntos; **Banco Ve Por Más, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Ve Por Más**, con 7.58; **BanCoppel, S.A., Institución de Banca Múltiple**, con 7.39; **Banca Mifel, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Mifel**, con 7.29 y **Banca Afirme, S.A., Institución de Banca Múltiple, Afirme Grupo Financiero**, con 6.50 puntos.

Este indicador constituye una herramienta de transparencia que permite a las personas usuarias comparar el desempeño de los Bancos y tomar decisiones más informadas sobre su ahorro para el retiro.

La CONDUSEF invita a las personas a consultar estos resultados y a hacer valer sus derechos en caso de inconformidad con los servicios recibidos.

La información completa del IDATU puede consultarse en: <https://www.buro.gob.mx/>

--oOo--

Síguenos en X: @CondusefMX, *Facebook*: /Condusefoficial, *LinkedIn*: Condusef; *Instagram*: @condusefoficial, *YouTube*: CondusefOficial y *TikTok*: @condusefoficial

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), es el organismo público descentralizado de la Administración Pública Federal encargado de la protección y defensa de los derechos e intereses del público usuario de los servicios financieros, que prestan las instituciones públicas, privadas y del sector social debidamente autorizadas, así como de regular la organización, procedimientos y funcionamiento de la entidad pública encargada de dichas funciones. Lo anterior, de conformidad con la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de enero de 1999. www.condusef.gob.mx

